

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. PENJURU WISATA NEGRI PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau

OLEH

ANDIKA WAHYU PRADANA

NIM. 11571103046



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANDIKA WAHYU PRADANA
NIM : 11571103046
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : IX (SEMBILAN)
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PT. PENJURU WISATA
NEGRI PEKANBARU

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

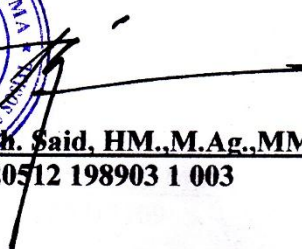

Astuti Meilinda, SE, MM
NIP. 19720513200701 2 018

MENGETAHUI

DEKAN

KETUA PRODI MANAJEMEN




Dr. Drs. H. Muh. Said, HM., M.Ag., MM
NIP. 19620512 198903 1 003



Ainun Mardiah, SE., MM
NIP. 197811203 200604 2 001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ANDIKA WAHYU PRADANA
NIM : 11571103046
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : IX (SEMBILAN)
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PT. PENJURU WISATA
NEGRI
Hari/Tanggal Ujian : SENIN, 7 OKTOBER 2019

DISETUJUI OLEH

KETUA PENGUJI



AINUN MARDIAH, SE, MM
NIP. 19781203 200604 2 001


MENGETAHUI

PENGUJI I



ROZALINDA, SE, MM
NIP. 130717109

PENGUJI II



RATNA DEWI, S.Sos., M.Si
NIK. 19811030 200710 2 004

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. PENJURU WISATA NEGRI

ANDIKA WAHYU PRADANA

Penelitian ini dilakukan pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru, dengan sampel sebanyak 95 orang konsumen. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru. Secara simultan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru. Berdasarkan uji simultan (uji t) menunjukkan variable bukti fisik, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji F diketahui bahwa variable Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible secara signifikan bersama-sama berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,583 menunjukkan bahwa 58,3 persen variasi kepuasan pelanggan bias dijelaskan oleh kelima variable independen yang digunakan dalam persamaan regresi, Hal ini menunjukkan bahwa 58,3% kepuasan konsumen di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya sebesar 0,417 atau 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti Fisik (tangible), kehandalan (responsiveness), daya tanggap (reliability), jaminan (assurance), empati (empathy) dan Kepuasan Konsumen.

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru”. Penyusunan skripsi ini merupakan langkah awal untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Program Studi Manajemen (S1), Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua saya, “Bapak Zulkarnain” dan “Ibu Sekar Sari”. Terima kasih atas do'a, dorongan moril dan materil selama saya menempuh pendidikan sampai saat ini. Adik saya Cindy Pratiwi terima kasih atas dukungan dan do'anya selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag.,M.Ag, sebagai rektor UIN Suska Riau, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.
3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Ibu Ainun Madhiah, SE, MM selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku pembimbing Skripsi dan Ibu Nurrahmi Hayani, SE, MBA selaku Pembimbing Proposal yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, perhatian dan saran-saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Irien Violinda Anggraini, SE, M.Si selaku penasehat akademis yang telah banyak membantu dalam memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama penulis dalam masa perkuliahan.
8. Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uiniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

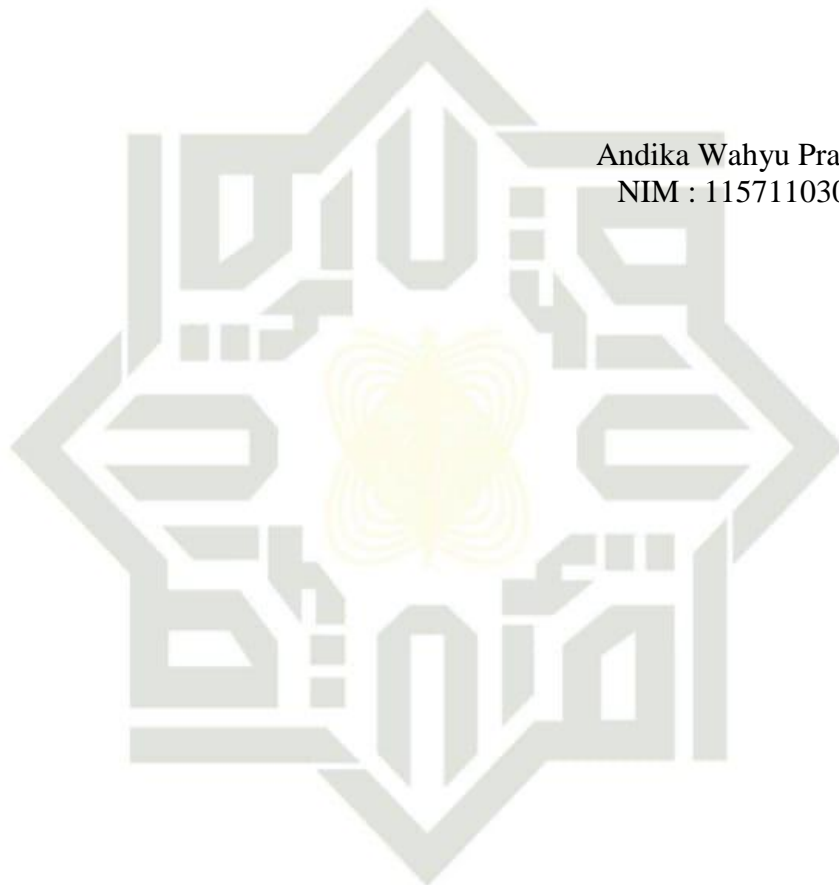
Jazakumullah khairan katsiron, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal ‘alamin.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, September 2019

Penulis

Andika Wahyu Pradana
NIM : 11571103046



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.2 Jasa	15
2.2.1 Pengertian Jasa	15
2.2.2 Karakteristik Jasa	16
2.2.3 Klasifikasi Jasa	19
2.3 Kualitas Pelayanan	20
2.3.1 Kualitas Pelayanan	20
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa	21
2.3.3 Indikator Kualitas Layanan	23
2.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.5.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	27
2.5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
2.5.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	30
2.5 Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	31
2.6 Penelitian Terdahulu	35
2.7 Kerangka Konsep Penelitian	37
2.8 Hipotesis Penelitian	37
2.9 Variabel Penelitian	38
2.10 Definisi Operasional	39
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Jenis dan Sumber Data	42
3.3 Metode Pengumpulan Data	42
3.4 Skala Pengukuran	43
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.5.1 Populasi	43
3.5.2 Sampel	44
3.6 Metode Analisis Data	45
3.7 Uji Kualits Data	45
3.7.1 Uji Validitas.....	45
3.7.2 Uji Realibilitas.....	45
3.8 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.1 Uji Normalitas	46
3.8.2 Uji Multikolinieritas	47
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	47
3.8.4 Uji Autokorelasi	48
3.9 Regresi Linear Berganda	49
3.10 Uji Hipotesis	49
3.10.1 Uji F.....	49
3.10.2 Uji T.....	50
3.10.3 Uji Koefisien Korelasi	50
3.10.4 Uji Koefisien Determinasi	52
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Sejarah Singkat PT. Penjuru Wisata Negri.....	53
4.2 Visi dan Misi PT. Penjuru Wisata Negri	53
4.2.1 Visi.....	54
4.2.2 Misi.....	54
4.2.3 Moto.....	54
4.3 Struktur Organisasi	55
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden.....	56
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia	56
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
5.2 Analisis Deskriptif Variabel	58
5.2.1 Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	58
5.2.2 Analisa Deskriptif Variabel Bukti Fisik	59
5.2.3 Analisa Deskriptif Variabel Keandalan.....	61
5.2.4 Analisa Deskriptif Variabel Daya Tanggap.....	63
5.2.5 Analisa Deskriptif Variabel Jaminan.....	65
5.2.6 Analisa Deskriptif Variabel Empati	66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.3 Uji Kualitas Data	68
5.3.1 Uji Validitas.....	69
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	71
5.4 Uji Asumsi Klasik	72
5.4.1 Uji Normalitas	72
5.4.2 Uji Multikolinieritas	73
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	74
5.4.4 Uji Autokorelasi	76
5.5 Analisis Data Penelitian.....	77
5.5.1 Regresi Linear Berganda	77
5.5.2 Uji Secara Simultan (Uji F)	79
5.5.3 Uji Secara Parsial (Uji T)	80
5.5.4 Uji Koefisien Korelasi	82
5.5.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83
5.6 Pembahasan	84
5.6.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.....	85
5.6.2 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.....	85
5.6.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.....	86
5.6.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru	88
5.6.5 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.....	89
5.6.6 Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru	90
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran	93

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jemaah Umrah di Arab Saudi	1
Tabel 1.2 Daftar Harga Paket Umrah Untuk Area 2 Pekanbaru	4
Tabel 1.3 Daftar Harga Paket Umrah Untuk Area 2 Riau Pesisir	5
Tabel 1.4 Data Penjualan PT. Penjuru Wisata Negri	7
Table 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 2.2 Defenisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.1 Kriteria Koefesien Korelasi	51
Tabel 3.1 Kriteria Koefesien Determinasi	52
Tabel 5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 5.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel.5.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik.....	60
Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kehandalan	61
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabe Daya Tanggap	63
Tabel 5.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Jaminan	65
Tabel 5.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Empati	67
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 5.11 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 5.12 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 5.14 Hasil Uji Heteroskeastisitas	75
Tabel 5.15 Hasil Uji Autokorelasi	76
Tabel 5.16 Analisis Regresi Berganda	77
Tabel 5.17 Uji F Hitung	80
Tabel 5.18 Uji T Hitung	81
Tabel 5.19 Uji Koefesien Korelasi.....	83
Tabel 5.20 Uji Koefesien Determinasi.....	83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Penjuru Wisata negri	55



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara terbesar pengirim jemaah haji ke Arab Saudi. Begitu juga dengan ibadah umrah yang berlangsung setiap tahun. Hal ini jadi daya tawar yang tinggi bagi pemerintah Indonesia dari segi bisnis.

Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi mencatat sebanyak 5,48 juta jemaah telah tiba di Tanah Suci untuk melaksanakan ibadah umrah. Mereka datang dari berbagai penjuru sejak akhir Oktober 2018 hingga 18 April 2019. Pemerintah setempat telah mengeluarkan sekitar 5,9 juta visa umrah, demikian berdasarkan indikator kumulatif mingguan. Sebanyak 5.031.799 orang datang dan pergi dari Tanah Suci, untuk beribadah umrah di Makkah dan Madinah (Ihram.co.id).

Berikut adalah tabel data Jemaah umrah yang datang ke Arab Saudi per Oktober 2018 hingga 18 April 2019:

**Table 1.1
Data Jemaah Umrah di Arab Saudi**

No	Nama Negara	Jumlah
1	Pakistan	1.268.763 jemaah
2	Indonesia	817.434 jemaah
3	India	535.990 jemaah
4	Mesir	327.434 jemaah
5	Turki	264.815 jemaah
6	Yaman	253.627 jemaah
7	Malaysia	249.671 jemaah
8	Alzajair	236.082 jemaah
9	Irak	195.874 jemaah
10	Yordania	157.005 jemaah
11	Lain-lain	725.104 jemaah
Total		5.031.799 jemaah

Sumber: IHRAM.CO.ID,2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah konsumen dari berbagai negara yang menunaikan ibadah umrah, Indonesia merupakan negara terbanyak kedua dalam pengiriman jemaah umrah ke Arab Saudi. Sedangkan Pakistan tetap berada di daftar teratas dengan total 1.268.763 jamaah. Indonesia menempati posisi kedua dengan 817.434 jamaah. Kemudian, posisi ketiga ditempati India dengan 535.990 jamaah.

Haji dan umrah harus dimanfaatkan untuk peningkatan devisa negara dan menguatkan kepentingan nasional. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa travel haji/umrah maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut.

Kepuasan Konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, penyampaian dari orang lain dan informasi iklan.(Panjaitan dan Yuliati 2009)

Dengan dibukanya Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) serta kesepakatan perdagangan bebas (Free Trade Agreement) antar Negara-negara ASEAN di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bidang pemasaran jasa semakin ketat, terutama di lini jasa travel and tour PT. Penjuru Wisata Negri Peknbaru. Ketatnya persaingan ini di sebabkan oleh semakin banyaknya pesaing yang terus bertambah setiap tahunnya, dan konsumen yang semakin cerdas dalam memilih jasa yang akan dibeli dan digunakan. Berbagai macam cara yang dilakukan oleh perusahaan jasa untuk mempertahankan produknya sebagai tujuan yang dipilih konsumen untuk memenuhi apa yang mereka inginkan. Untuk menjadikan sebuah perusahaan sebagai tujuan utama pada pilihan konsumen maka perusahaan harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada konsumen. Kualitas pelayanan juga perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan (Alma 2007). Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu Bukti Fisik (*tangible*), Kehandalan (*responsiveness*), Daya Tanggap (*reliability*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*)(Tjiptono 2014). Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk Kepuasan Konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Di dalam suatu proses keputusan, konsumen tidak akan berhenti pada proses konsumsi saja. Konsumen akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Hasil dari proses evaluasi pascakonsumsi adalah kepuasan atau ketidakpuasan terhadap konsumsi produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengonsumsi ulang produk atau jasa tersebut.

Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, dan aktivitas manusia yang semakin padat setiap harinya, kehidupan dunia yang kadang membuat kita lupa pada pencipta, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan ibadah Umrah, salah satunya rekreasi religi bagi umat Islam ke Saudi Arabia untuk menunaikan ibadah Umrah. Dengan bertambahnya permintaan konsumen akan mendorong para pengusaha di bidang pariwisata perjalanan khususnya PT. Penjuru Wisata Negeri untuk ikut bersaing menawarkan produk Umrah dan kelebihan-kelebihan lainnya. Adapun paket/produk umrah yang ditawarkan yaitu:

Tabel 1.2: Daftar Harga Paket Umrah Untuk Area 2 Pekanbaru, Riau dan sekitarnya

No	Paket Umrah	Maskapai	Biaya (Rp)	Hotel	Petugas
1	Paket Hemat 12 hari	Air Asia X	22.500.000	Makkah -Taj Al Khalil -Final Rehab Madinah -Hyat International	1 Orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau				-Al Eiman Taibah -Al Salahiyah -Gloria	
	2	Paket Hemat 12 Hari	MH	24.400.000 – 26.400.000 Makkah -Taj Al Khalil -Mubarak Plaza Madinah -Hyat International -Al Eiman Taibah -Al Salahiyah -Gloria	2 Orang
	3	Paket Hebat 12 Hari	MH	25.600.000 - 26.400.000 Makkah -Elaf Mashaer -Anjum -Ajyat Makareem Madinah -Hyat International -Al Salahiyah -Gloria	2 Orang
	4	Paket Full Ramadhan		37.000.000 Makkah -Zewar Al Mashaer -Elaf Bakkah Madinah -Hyat International	2 Orang
	5	Paket Plus Turki	MH dan Turkish	32.500.000 Makkah -Elaf Mashaer -Le Meredien Tower Madinah -Hyat International	2 Orang

Sumber: AET Travel Pekanbaru

Tabel 1.3: Daftar Harga Paket Umrah Untuk Area 2 Riau Pesisir (Siak, Dumai, Duri, Baganbatu, Bengkalis)

No	Paket Umrah	Maskapai	Biaya (Rp)	Hotel	Petugas
1	Paket Super Hemat 12 hari	AAX	22.500.000	Makkah -Taj Al Khalil -Final Rehab Madinah -Hyat International	1 Orang
2	Paket Hemat 12 Hari	AAX	24.400.000 – 26.400.000	Makkah -Taj Al Khalil -Mubarak Plaza Madinah	2 Orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau				-Hyat International -Al Eiman Taibah -Al Salahiyah -Gloria	
	Paket Hemat 12 Hari	AAX	25.750.000 - 26.400.000	Makkah -Elaf Mashaer -Anjum -Ajyat Makareem Madinah -Hyat International -Al Salahiyah -Eiman Taibah -Gloria	2 Orang
	Paket Full Ramadhan		37.000.000	Makkah -Zewar Al Mashaer -Elaf Bakkah Madinah -Hyat International	2 Orang
	Paket Plus Turki	MH dan Turkish	32.500.000	Makkah -Elaf Mashaer -Le Meredien Tower Madinah -Hyat International	2 Orang

Sumber: AET Travel Pekanbaru

Dari data diatas PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru mencoba menawarkan kepada calon jamaah umroh dengan beragam paket umroh 2019 pilihan dengan harga yang berbeda. paket di atas memiliki kelebihan masing-masing, mulai dari fasilitas hotel, perlengkapan hingga petugas pendamping.

PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan perjalanan Umrah di Pekanbaru yang sudah terdapat beberapa cabang di daerah yaitu: Sumatera Barat, Pekanbaru, Sumatera Utara, Jakarta, Bengkulu, Jambi, dan Jawa Timur. Berbagai fasilitas juga bisa diperoleh pengunjung, mulai tiket pulang-pergi, visa umrah, perlengkapan umrah, penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram, dan transportasi, disamping transportasi konsumen dalam

menjalankan ibadah haji dan umrah, pihak pengelola juga menyediakan pemandu lokal.

PT. Penjuru Wisata Negri harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan para konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar para konsumen merasa puas dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain. Adapun daftar konsumen umrah PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru dapat dilihat pada tabel:

Table 1.4
Data Penjualan PT. Penjuru Wisata Negri

Bulan	Jumlah
Januari 2018	178
Februari 2018	131
Maret 2018	243
April 2018	241
Mei 2018	241
Juni 2018	44
Juli 2018	81
Agustus 2018	86
September 2018	137
Oktober 2018	133
November 2018	47
Desember 2018	35
Januari 2019	123
Februari 2019	118
Maret 2019	94
April 2019	36
Mei 2019	46
Total	2.014

Sumber: PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah konsumen yang menggunakan Jasa Tour dan Trave di PT. Penjuru Wisata Negri mempunyai pola yang fluktuatif setiap bulannya jika dibandingkan antara bulan Januari 2018 sampai dengan Mei 2019. Tetapi ada beberapa bulan yang jumlah pengunjungnya mengalami

peningkatan dan penurunan pada kurun waktu tersebut. Hasil wawancara dari salah seorang Staf Marketing yang bernama Habibi pada hari Rabu 24 April 2019 menyatakan bahwa penurunan yang terjadi pada bulan Juni 2018, April 2019 dan Mei 2019 disebabkan oleh tingginya harga travel Umrah pada bulan Ramadhan dan bertepatan dengan pendaftaran anak sekolah. Untuk penurunan konsumen Jemaah umrah pada November dan Desember 2018 disebabkan oleh menurunnya kurs rupiah, pertumbuhan ekonomi yang sedang melemah dan tingginya tingkat persaingan di kota Pekanbaru.

Hal itu menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya melakukan pendekatan secara psikologis dan mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus dapat menarik minat konsumen, sekaligus mempertahankan konsumennya. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada diri konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT Wisata Negri Pekanbaru".

1.2 Rumusan Masalah

Maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Bukti Fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru?
2. Apakah Kehandalan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apakah Daya Tanggap (*reliability*) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru?
4. Apakah Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru?
5. Apakah Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru?
6. Apakah Bukti Fisik (*tangible*), Kehandalan (*responsiveness*), Daya Tanggap (*reliability*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Bukti Fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kehandalan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Daya Tanggap (*reliability*) terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel Empati (*empathy*) terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Untuk mengetahui pengaruh variabel Bukti Fisik (*tangible*), Kehandalan (*responsiveness*), Daya Tanggap (*reliability*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*) secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemerintah atau perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mendukung Kualitas pelayanan sebagai pedoman bagi pemerintah maupun lembaga jasa travel haji/umrah dalam melakukan kebijakan dan strategi pelayanan guna meningkatkan Kepuasan Konsumen yang dapat dilakukan dengan lebih optimal dan menyeluruh.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bacaan, pedoman dan masukan bagi masyarakat mengenai hubungan kualitas layanan dan Kepuasan Konsumen.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan baku riset yang memperkaya khazanah keilmuan untuk penelitian selanjutnya dan untuk para pembaca dapat menambah wawasan mengenai kualitas layanan dan menjadi life skill yang perlu dimiliki oleh setiap individu dalam menjalani kehidupan dalam jangka panjang.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori yang terkait dengan objek permasalahan antara lain manajemen, pemasaran, jasa, dan pada akhir bab ini diuraikan juga hipotesis dan variabel-variabel penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, populasi, dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan sejarah singkat lokasi penelitian sarana dan prasarana di PT. Penjuru Wisata Negeri Pekanbaru.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Yakni merupakan bab pembahasan dimana penulis akan mengemukakan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

BAB VI:

PENUTUP

Yakni merupakan bab penutup dari pembahasan skripsi ini dimana penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dari pembahasan serta saran – saran yang dapat di sumbangkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pemasaran

2.1.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran mempunyai peran penting dalam bidang penjualan yang memperkenalkan sebuah ide, gagasan serta hal lain yang di perlukan sebuah perusahaan untuk memperkenalkan sebuah produknya dan bagaimana produk atau jasa tersebut bisa diterima konsumen.

Menurut **(Kotler dan Armstrong 2012)**, *“Marketing as the process by which companies create value for customers and build strong customer relationships in order to capture value from customers in return”*, artinya menyatakan bahwa pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan.

Dalam **(Sudaryono 2016)**, pemasaran adalah proses manajemen yang berupaya memaksimalkan laba (*retutns*) bagi pemegang saham dengan jalan menjalin relasi dengan pelanggan utama (*valued customers*) dan menciptakan keunggulan kompetitif.

Menurut Kotler didalam **(Tjiptono 2014)** Pengertian pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial di mana masing-masing individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan yang melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai satu sama lain.

Pemasaran adalah sekelompok aktivitas yang saling berkaitan yang dirancang untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan mengembangkan

distribusi, promosi dan penetapan harga serta pelayanan untuk memuaskan kebutuhan konsumen pada tingkat keuntungan tertentu **(Kimono 2010)**. Menurut **(Tjiptono 2014)** Pemasaran adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk menstimulasi permintaan atas produk atau jasa dan memastikan bahwa produk dijual dan disampaikan kepada para pelanggan.

2.1.2 Manajemen Pemasaran

Perusahaan memerlukan manajemen yang mengatur kegiatan pemasarannya agar tujuan dan ide perusahaan mencapai target yang telah dirancang sebelumnya. Dalam hal ini disebut dengan manajemen pemasaran.

Menurut **(Kotler & Keller 2009)** mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Manajemen pemasaran adalah kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan **(Tisnawati dan Saefullah, 2010)**.

Menurut **(Hayani, 2012)** Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi.

Manajemen pemasaran merupakan proses yang melibatkan analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang mencakup barang jasa dan

ide/gagasan yang tergantung pada pertukaran dengan tujuan menghasilkan kepuasan bagi pihak-pihak yang terkait(Hayani 2012).

Selain itu menurut William J. Shultz dalam (Buchari 2014) manajemen pemasaran ialah merencanakan, pengawasan dan pengarahan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dari perusahaan.

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan manajemen pemasaran adalah kegiatan yang mengatur, merencanakan, mengarahkan, melibatkan analisa dan menjalankan berdasarkan fungsinya agar tercapainya target yang ingin di capai sebuah perusahaan.

2.2 Jasa

2.2.1 Pengertian Jasa

Menurut (Kotler & Keller 2012) Jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen(Nasution, 2010).

Menurut (Nasution 2010) jasa adalah setiap kegiatan atau tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut (Tjiptono 2014) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah kepada konsumen (Lupiyoadi dan Hamdani 2011).

2.2.2 Karakteristik Jasa

Menurut Berry L.L dalam buku (Nasution 2010) jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), keanekaragaman (*variability*), tidak terpisah (*inseparability*), dan mudah lenyap (*perishability*).

a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Sifat jasa tidak berwujud artinya jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium atau didengar sebelum dibeli. Misalnya, orang yang akan menjalani haji/umrah tidak dapat melihat hasilnya sebelum membeli dan penumpang pesawat terbang tidak mempunyai apa pun, kecuali tiket, perlengkapan dan janji untuk diterbangkan dengan selamat ke tujuan mereka.

Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari “tanda” dari mutu jasa tersebut. Mereka menyimpulkan mengenai mutu jasa dari “tanda”, berupa tempat, orang, harga, peralatan, dan materi komunikasi yang dapat mereka lihat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perhatikan sebuah bank yang ingin menyampaikan gagasan bahwa jasanya cepat dan efisien. Bank itu harus membuat strategi pemosisian (*positioning*) menjadi berwujud dalam setiap aspek yang berhubungan dengan pelanggan.

b. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Umumnya, jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tak terpisahkan berarti jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediannya itu manusia atau mesin. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa.

c. Keanekaragaman (*Variability*)

Jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan *mounstandardized output*, artinya banyak variasi kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli terhadap *variability* yang tinggi dan sering kali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih penyedia jasa. Dalam hal ini, penyedia jasa dapat menggunakan tiga pendekatan dalam pengendalian kualitasnya. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (*service performance process*). Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan blueprint jasa yang menggambarkan peristiwa atau event dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut. Memantau kepuasan pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

d. Mudah Lenyap (*Perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, kursi pesawat kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktik dokter gigi akan berlalu/hilang begitu saja tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Kondisi diatas tidak akan menjadi masalah jika permintaanya konstan. Dalam kasus tertentu, jasa bisa disimpan, yaitu dalam bentuk pemesanan (misalnya reservasi tiket pesawat dan kamar hotel), peningkatan permintaan akan suatu jasa pada saat permintaan sepi (misalnya asuransi, sebagai contoh, jasa asuransi dibeli oleh pelanggan, kemudian jasa tersebut ditahan oleh perusahaan asuransi sampai saat dibutuhkan oleh pemegang polis atau ahli waris yang bersangkutan. Dengan demikian hal tersebut bisa dianggap sebagai suatu bentuk penyimpanan.

Menurut (**Lupiyoadi 2014**) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
2. *Unstorability* (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Customization* (kustomisasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, misalnya pada jasa asuransi dan kesehatan.

2.2.3 Klasifikasi Jasa

Menurut Lovelock didalam buku (Tjiptono 2014) jasa dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Sifat Tindakan Jasa

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat tindakan jasa (*tangible actions* dan *intangible actions*), sedangkan sumbu horizontalnya adalah penerima jasa (manusia dan benda).

- b. Berdasarkan hubungan dengan pelanggan

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan tipe hubungan antara perusahaan jasa dan pelanggannya (status keanggotaan dan hubungan temporer), sedangkan sumbu horizontalnya adalah sifat penyampaian jasa (penyampaian secara berkesinambungan/kontinyu dan penyampaian diskret).

- c. Berdasarkan Tingkat *Customization* dan Kemampuan Mempertahankan Standar Konstan dalam Penyampaian Jasa

Jasa diklasifikasikan berdasarkan dua sumbu utama, yaitu tingkat customization karakteristik jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan individual

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(tinggi dan rendah) dan tingkat kemampuan penyedia jasa dalam mempertahankan standar yang konstan (tinggi dan rendah).

d. Berdasarkan Sifat Permintaan dan Penawaran Jasa

Jasa diklasifikasikan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sejauh mana penawaran jasa menghadapi masalah sehubungan dengan terjadinya permintaan puncak (permintaan puncak dapat dipenuhi tanpa penundaan berarti dan permintaan puncak biasanya melampaui penawaran), sedangkan sumbu horizontalnya adalah tingkat fluktuasi permintaan sepanjang waktu (tinggi dan rendah).

e. Berdasarkan Metode Penyampaian Jasa

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat interaksi antara pelanggan dan perusahaan jasa (pelanggan mendatangi perusahaan jasa; perusahaan jasa mendatangi pelanggan; serta pelanggan dan perusahaan jasa melakukan transaksi melalui surat atau media elektronik), sedangkan sumbu horizontalnya adalah ketersediaan outlet jasa (*single site* dan *multiple site*).

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam setiap kegiatan pembelian jasa, konsumen selalu mengharapkan pelayanan yang baik dari perusahaan sesuai keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Kita pasti pernah melihat konsumen melakukan pengeluaran yang besar hanya demi kualitas pelayanan yang memuaskan keinginan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Zeithaml didalam buku (**Tjiptono 2014**) merangkum implikasi kualitas jasa terhadap laba dan sebuah model konseptual. Dalam model tersebut, kualitas jasa berkontribusi pada laba melalui dua jalur utama, yaitu pemasaran defenisif (*defensive marketing*) dan pemasaran ofensif (*offensive marketing*).

Menurut Lovelock dalam buku (**Nasution 2010**) Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Pasuraman dalam (**Tjiptono 2014**) mengatakan implikasi dari baik dan buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan menurut (**Ratminto dan Atik 2013**) adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

2.3.2 Dimensi Kualitas jasa

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (**Lupiyoadi dan Hamdani 2011**), yaitu:

- a. Berwujud (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*Assurance*), atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Adapun dalam (**Wayan 2012**) Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan

yaitu:

- a. Wujud Fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaan pihak eksternal dalam bentuk fisik. seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta panampilan karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan.
- e. Empati (*Empaty*) yaitu kemampuan untuk memberikan perhatian secara ikhlas dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan cara memahami keinginan dan kesulitan pelanggan.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Layanan menurut (**Tjiptono 2008**), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan, dengan ukuran sebagai berikut :

- a. Untuk dimensi Berwujud (*Tangible*), terdiri atas indikator:
 - a. Fasilitas fisik yang nyata
 - b. Peralatan yang lengkap
 - c. Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional
 - d. Sarana Komunikasi yang memadai
- b. Untuk dimensi Keandalan (*Reliability*), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Menyampaikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah
3. Untuk dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Ketersediaan untuk membantu pelanggan
 - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh karyawan
4. Untuk dimensi Jaminan (*Assurance*), terdiri atas indikator:
 - a. Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Karyawan memberikan rasa percaya kepada pelanggan
 - c. Karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - d. Karyawan secara konsisten bersikap sopan
5. Untuk dimensi Empati (*Empaty*), terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
 - b. Karyawan melayani dengan sikap ramah
 - c. Karyawan melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Waktu beroperasi (jam kerja) yang nyaman

Menurut Zeithaml dalam (**Hardiansyah 2011**) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan proses dan akses layanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Untuk dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Howard dan Sheth dalam buku **(Tjiptono 2014)** kepuasan pelanggan adalah situasi kongnitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Swan dalam buku **(Tjiptono 2014)** mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kongnitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan pemakaiannya. Oliver dalam buku **(Tjiptono 2014)** kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk atau pengalaman konsumsi. Mowen dalam buku **(Tjiptono 2014)** kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya.

Menurut **(Kotler dan Keler 2012)** yang banyak dijadikan acuan pemasaran, mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

2.4.2 Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut (Wirawan 2008) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Sebagai Berikut:

- a. Kualitas Produk/Jasa

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

- b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga Produk

Yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.

e. Kemudahan Pelanggan

Akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler didalam (**Nasution 2010**), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).

b. Survei kepuasan pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

d. Analisa *pelanggan* yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini indikator Kepuasan Konsumen menurut (Irawan, 2008) adalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan jasa akan produk dan layanannya

Para konsumen yang memakai jasa dari PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru akan merasa puas saat melihat pekerjaan yang di kerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen.

- b. Merekomendasikan kepada pihak lain

Konsumen yang merasa puas akan memberi informasi ke pada kerabat dan temannya, jika kinerja di PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru itu bagus.

- c. Akan menggunakan jasa kembali

Konsumen puas dengan produk dan pelayanan yang berikan oleh PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru, pelanggan pasti akan menggunakan kembali produk dan jasa dari PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.

Indikator Kepuasan Konsumen Menurut teori Kotler dalam jurnal (Suwardi 2011), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah Kepuasan Konsumen. Indikator Kepuasan Konsumen dapat dilihat dari :

- a. *Re-purchase* yaitu membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.
- b. Menciptakan *Word-of-Mouth* yaitu dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Menciptakan Citra Merek yaitu pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
- d. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama yaitu membeli produk lain dari perusahaan yang sama

Menurut **(Tjiptono 2014)** “Gerakan atau kampanye pelanggan dilandasi pula pada gagasan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah dan berpotensi menyebarkan pengalaman profit-nya kepada orang lain”. Menurut **(Kotler 2003)**, ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
- d. Kurang memperhatikan produk, iklan
- e. pesaing, kurang sensitif pada harga
- f. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
- g. Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

2.5 Pandangan Islam Tentang kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Ada 5 (lima)

Karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain (Johan Arifin, 2009):

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Islam menjelaskan tentang konsep jujur ini dalam Al – Qur`an Surat Asy-Syu`ara: 181-183.

وَوَفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢)
وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُمْسِدِينَ (١٨٣)

Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan;(181). Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus(182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan (183).

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) Adalah suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Hal ini sudah dijelaskan dalam islam seperti dalam Al-Quran surat Al-anfal ayat 27 dibawah ini :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

3. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis. Pelayanan akan dikatakan dapat menepati janji apabila perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat dan terpercaya. Ketepatan dan keakuratan ini yang akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa tersebut. Dalam konteks ini Allah juga akan menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan seperti dalam surat An-Nahl ayat 91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

4. Melayani dengan ramah yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab. Karena baik buruknya pelayanan dari Pedagang yang diberikan akan menentukan keberhasilan suatu perusahaan dagang. Dengan menunjukkan kesopanan dan kelembahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan akan berdampak pada suatu perusahaan dagang itu sendiri, seperti dijelaskan dalam surat Ali Imron ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.” (Qs. Ali Imran: 159)

5. Sikap Pedagang saat berhubungan dengan pelanggan. Pedagang adalah bagian yang tak terpisahkan dari keberhasilan suatu usaha seperti usaha perdagang.

Ⓢ Dalam hal ini pemilik kios/lapak harus selektif dalam memahami kebutuhan para pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.6

Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu

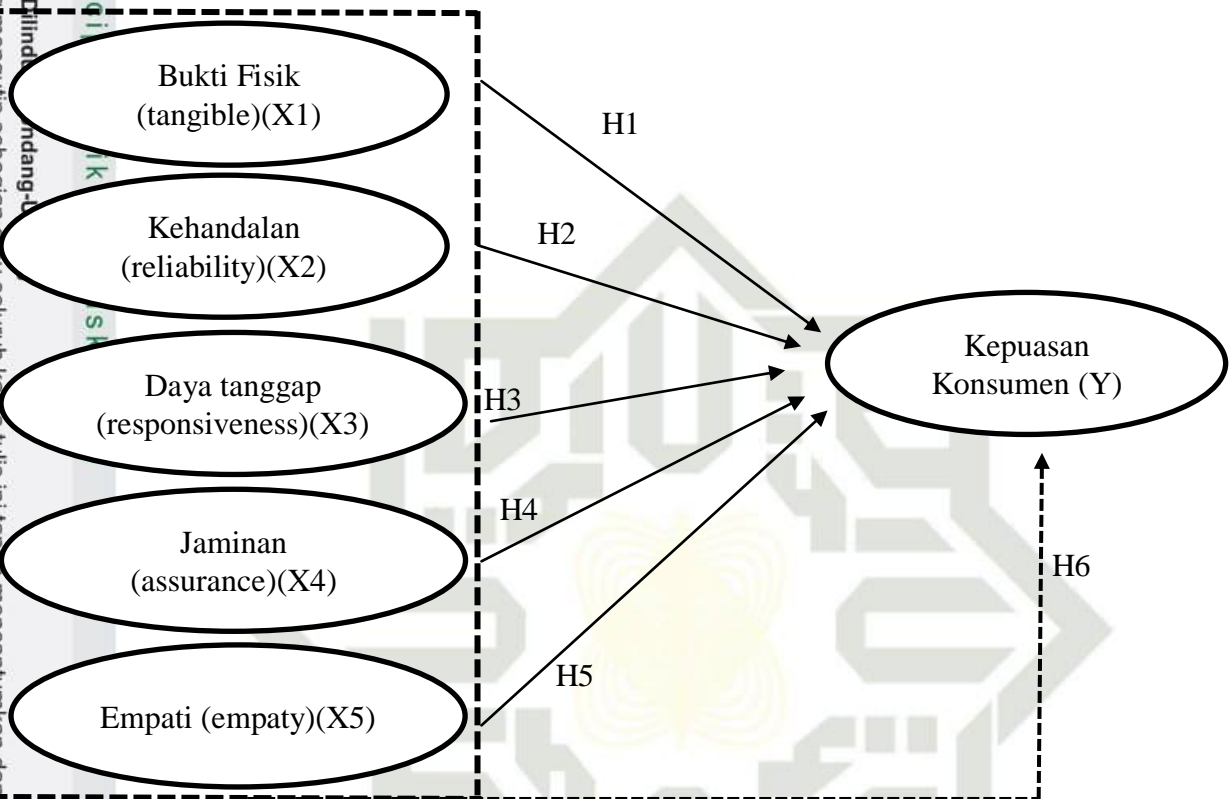
NO	Nama Peneliti	Judul	Publikasi	Variabel yang digunakan	Metode Analisis	Hasil penelitian
1	Januar Effendi Panjaitan	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG	DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016	X(jaminan, Bukti Fisik (Tangibles), perhatian, daya tanggap dan keandalan) Y(Kepuasan Konsumen)	Analisis deskriptif	Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa responden mengatakan setuju bahwa pihak JNE menepati janji, menunjukkan perhatian yang tulus kepada pelanggan, melayani dengan benar dan memiliki kebijakan-kebijakan yang tepat yaitu sebesar 83,2%.
2	Vini Anggraini Putri, Dewi Fatmasari	HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART DI KELURAHAN SRONDOL WETAN SEMARANG	Majalah Ilmiah Inspiratif, Vol. 3 No. 5 Januari 2018	X(jaminan, Bukti Fisik (Tangibles), perhatian, daya tanggap dan keandalan) Y(Kepuasan Konsumen)	Analisisss lazerfield	Dari hasil penelitian , dapat disimpulkan bahwa pelanggan Alfamart di Kelurahan Sronol Wetan, Semarang adalah sangat puas.
3	Ferninda manoppo	KUALITAS PELAYANAN,	Jurnal EMBA Vol.1 No.4	X1(jaminan, Bukti Fisik	analisis regresi linear	Hasil uji hipotesis dan analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		DAN SERVICESCAPE PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAN PURI MANADO	Desember 2013, Hal. 1341-1348	(Tangibles), perhatian, daya tanggap dan keandalan) X2(lingkungan fisik) Y(Kepuasan Konsumen)	berganda	Layanan, serta Servicescape memiliki pengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado, dan pengaruhnya adalah positif.
----------------------------------	--	---	-------------------------------------	---	----------	---

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7 Kerangka Konsep Penelitian

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran



Sumber: Arif (2012)

2.8 Hipotesis Penelitian

- Diduga Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri.
- Diduga Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri.
- Diduga Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri.
- Diduga Empati (*Empaty*) berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Diduga Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri.
- f. Diduga Bukti Fisik (*tangible*), kehandalan (*responsiveness*), daya tanggap (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri.

2.9 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2007). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti (Ferdinand 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Konsumen (Y)

2. Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand 2006). Variabel independen dalam penelitian ini adalah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bukti Fisik (*tangible*) (X1)
2. Keandalan (*reliability*) (X2)
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) (X3)
4. Jaminan (*assurance*) (X4)
5. Empati (*emphaty*) (X5)

2.12 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar 1997). Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

Tabel 2.2: Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Pengertian Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Bukti Fisik(<i>tangibles</i>)	Bukti fisik (<i>tangible</i>)Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan keberadaan pihak eksternal dalam bentuk fisik. seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta panampilan karyawan. Wayan (2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas fisik yang nyata 2. Peralatan yang lengkap 3. Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional 4. Sarana Komunikasi yang memadai Tjiptono(2008)	Likert
Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kehandalan (<i>reliability</i>)merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas 3. Menyampaikan layanan sesuai watu yang dijanjikan 	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau		terpercaya. Wayan (2012)	4. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa salah Tjiptono(2008)	
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	daya tanggap/ ketanggapan (<i>responsiveness</i>) kemampuan penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, menyampaikan informasi yang jelas. Wayan (2012)	1. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat 3. Kesiadaan untuk membantu pelanggan 4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh karyawan Tjiptono(2008)	Likert
	Jaminan (<i>assurance</i>)	Jaminan (<i>assurance</i>) kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Wayan (2012)	1. Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Karyawan memberikan rasa percaya kepada pelanggan 3. Karyawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 4. Karyawan secara konsisten bersikap sopan Tjiptono(2008)	Likert
	Empati (<i>emphaty</i>)	Empati (<i>emphaty</i>) kemampuan untuk memberikan perhatian secara ikhlas dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan cara memahami keinginan dan kesulitan pelanggan. Wayan (2012)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan 2. Karyawan melayani dengan sikap ramah 3. Karyawan melayani dengan sikap sopan santun 4. Waktu beroperasi (jam kerja) yang nyaman Tjiptono(2008)	Likert
	Kepuasan Konsumen	kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli	1. Kepuasan jasa akan produk dan layanannya 2. Merekomendasikan	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. (Tjiptono, 2014)	3. Akan menggunakan jasa kembali kepada pihak lain (Irawan, 2008)	
----------------------------------	---	---	--



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru Jalan Soekarno Hatta Kota Pekanbaru dan Waktu penelitian ini direncanakan selama Januari 2019 hingga Agustus 2019.

3.2 Jenis dan Sumber Data

1. Data primer adalah data yang penulis peroleh secara langsung dari responden yang terdiri dari identitas responden dan juga hasil tanggapan responden tentang pengaruh yang positif tentang Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Penjuru Wisata Negri.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh penulis dari buku – buku, perusahaan travel, dan laporan – laporan lain yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode angket (*Questioner*). *Questioner* yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun daftar pertanyaan dan selanjutnya menyebarkannya kepada responden dalam penelitian ini. Adapun angket yang disusun sesuai dengan indikator penelitian yaitu tentang pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan responden yang terkait dengan responden yang terkait dalam pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.

3.4 Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut **(Suliyanto 2011)** skala likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang obyek sosial. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positif dan yang sangat negatif. Apabilah item positif, maka angka terbesar diletakkan pada “sangat setuju”. Namun jika item negatif, angka terbesar di letakkan pada “sangat tidak setuju”. Skala Likert selalau ganjil dan ada selalu pilihan “netral”. Maka dalam penelitian ini hanya digunakan lima kategori diantaranya:

- a. Sangat Setuju (SS) = dengan skor 5
- b. Setuju (S) = dengan skor 4
- c. Netral (N) = dengan skor 3
- d. Kurang Setuju (KS) = dengan skor 2
- e. Tidak setuju (TS) = dengan skor 1

3.5 Populasi dan Sample Penelitian

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya **(Supryanto dan Maharan, 2013)**. Populasi adalah wilayah generelasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya **(Sugiyono 2016)**. Adapun populasi pada penelitian ini adalah konsumen PT. Penjuru Wisata Negri

Pekanbaru yang berjumlah 2.014 konsumen dalam kurun waktu Januari 2018 sampai dengan juli 2019.

3.5.2 Sampel

Sebagaimana di kemukan oleh (Sugiyono 2016) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak mungkin untuk meneliti seluruh populasi yang ada, maka melakukan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan. Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir ataудиinginkan. Dalam penelitian ini sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2014}{1 + 2014(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2014}{21,14}$$

n = 95,26 dibulatkan menjadi **95 responden**

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel secara Accidental yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan (Dewi Roseha 2010).

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru

3.7 Uji Kualitas Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Prayitmo 2009). Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan Coefficient Correlation Pearson dalam SPSS 22. Pedoman untuk mengambil keputusan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel dengan derajat $(n-2)$. Jika nilai r hasil perhitungan lebih besar dari nilai r dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau butir pernyataan Valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Salah satu teknik

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengukur reliabilitas suatu instrument adalah teknik Alpha Cronbach. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$ (Syofian Siregar, 2013)

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas Data adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis multivariate khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik scatter plot, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas menggunakan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-smirnov merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distribusi kumulatif nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika $K_{hitung} < K_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$ (Suliyanto 2011). Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini Bertujuan Untuk menguji apakah dalam itegresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak, model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolneritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebasnya terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10, maka model regresi dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas (Suliyanto, 2011).

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residul pengamatan lain. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas, kebanyakan data cross section mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan heterokedastisitas. Jika Pengujian heterokedastisitas dengan metode Glejser dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Jika terdapat pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap nilai mutlak residualnya maka dalam model terdapat masalah heteroskedastisitas (Suliyanto 2011).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap absolut nilai residualnya $|e|$. Jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha ($\text{sig.} > \alpha$), maka dapat dipastikan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila t hitung t tabel.

3.8.4 Uji Autokorelasi

Menurut **Suliyanto (2011)** uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan menurut waktu (*times series*) atau ruang (*cross section*). Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t , Jika ada berarti terdapat Autokorelasi.

Cara mendeteksi ada tidaknya gejala autokorelasi adalah dengan menggunakan nilai DW (Durbin Watson) dengan kriteria pengambilan jika D-W sama dengan 2, maka tidak terjadi autokorelasi sempurna sebagai *rule of thumb* (aturan ringkas), jika nilai D-W diantara 1,5 – 2,5 maka tidak mengalami gejala autokorelasi (**Ghazali, 2012**).

3.9 Regresi Linier Berganda

Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda. Menurut (**Suliyanto, 2011**). Teknik regresi linier berganda variabel tergantung dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas sehingga hubungan fungsional antara variabel tergantung (Y) dengan variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumus : $Y = a + bX_1 + bX_2$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefesien Regresi

X = Kualitas Layanan

e = Tingkat Kesalahan (error)

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji F

Nilai F hitung digunakan untuk menguji ketepatan model. Uji F ini juga sering disebut sebagai uji simultan, untuk menguji apakah variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan perubahan nilai variabel tergantung atau tidak. Untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori cocok (fit) atau tidak, kita harus membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel dengan derajat bebas: $df: \alpha, (k-1), (n-k)$. Untuk menghitung besarnya nilai F hitung digunakan formula dari (Suliyanto, 2011) berikut:

$$F = \frac{R^2 / (k-1)}{1 - R^2 / (n-k)}$$

Keterangan :

F = Nilai F Hitung

R^2 = Koefisien Determinasi

k = Jumlah Variabel

n = Jumlah pengamatan (ukuran sampel) (Suliyanto 2011)

3.10.2 Uji T

Uji t yaitu Uji parsial digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantung atau tidak. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t hitung variabel tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel (**Suliyanto 2011**), dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{bj}{Sbj}$$

t = Nilai t hitung

r = Koefisien regresi

n = Kesalahan baku koefisien regresi

3.10.3 Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan metode statistika yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel, yakni untuk mengetahui derajat hubungan linier antara satu variabel dengan variabel lain. Suatu variabel dikatakan memiliki hubungan dengan variabel lain jika perubahan satu variabel diukur dengan perubahan variabel lain. Jika arah perubahannya searah maka kedua variabel memiliki korelasi positif. Sebaliknya, jika perubahannya berlawanan arah, kedua variabel tersebut memiliki korelasi negatif. Jika perubahan variabel tidak diikuti oleh perubahan variabel yang lain maka dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut tidak saling berkorelasi. Besarnya perubahan suatu variabel yang diikuti dengan perubahan variabel yang lain dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Koefisien Korelasinya digunakan untuk menggambarkan keeratan hubungan yang bersifat linier dan tidak mampu menggambarkan hubungan yang bersifat non-linier. Jika ada dua buah variabel sampai titik tertentu memiliki hubungan positif tetapi setelah sampai titik tertentu justru dua variabel tersebut memiliki hubungan yang negatif maka koefisien korelasinya akan mendekati 0. Itu berarti tidak ada hubungan antar variabel. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa kedua variabel tersebut saling independen, walau tidak menutup kemungkinan kedua variabel variabel memiliki hubungan kausalitas yang bersifat non-linier (Suliyanto 2011).

Sebelum menentukan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen, maka terlebih dahulu menentukan persamaan regresi linier dan menentukan uji signifikan. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruhnya, dengan menggunakan rumus korelasi product moment (Sugiyono, 2005).

$$R_{xy} = \frac{n \sum x_1 y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \{n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Selanjutnya menafsirkan besarnya koefisien korelasi berdasarkan kriteria yang dikemukakan (Suliyanto, 2011) sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kriteria Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 s.d 0,29	Sangat rendah
0,30 – 0,49	Rendah
0,50 – 0,69	Sedang
0,70 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

3.10.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinan merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel bergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel bergantungnya. (Suliyanto, 2011).

Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol sampai satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya variabel bebas (*Independent Variable*) dengan variabel terikat (*Dependent Variable*) mempunyai hubungan kuat. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya diantara variabel bebas (*Independent Variable*) dengan variabel terikat (*Dependent Variable*) tidak ada hubungan sama sekali.

Selanjutnya menafsirkan besarnya koefisien korelasi berdasarkan kriteria yang dikemukakan (Sugiyono, 2016 : 16) sebagai berikut:

Tabel 3.2 Interval Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0.199	Sangat rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat kuat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat PT Penjuru Wisata Negri

Sejarah PT. Penjuru Wisata Negri Indonesia bermula pada Oktober 2010, didirikan oleh dua sahabat; Rizki Kurniawan N. dan Nasution, yang pertama bertemu di bangku kuliah pada tahun 2005. Awal pendirian perusahaan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat Sumatera Barat khususnya Kota Padang untuk membeli tiket pesawat dengan harga yang terjangkau.

Namun, seiring dengan tumbuh dan berkembangnya dunia pariwisata Indonesia, khususnya pariwisata Sumatera Barat, yang diikuti dengan tingginya keinginan masyarakat untuk berwisata setiap tahunnya, maka PT. Penjuru Wisata Negri juga merambah dunia tour, baik menyelenggarakan tour domestik maupun tour internasional.

Namun, mulai melejitnya angka jamaah umrah Indonesia beberapa tahun belakangan membuat perusahaan ini akhirnya menambah produk jasa ke penyelenggaraan umrah. Meski tergolong baru, namun kami berkomitmen menjadi biro penyelenggara umrah terpercaya dengan mengutamakan pelayanan prima. Yang mana umrah menjadi produk/jasa unggulan kami. Dan lewat produk umrah pula kami bisa memberangkatkan ribuan jamaah setiap tahunnya hingga saat ini. Sekaligus mendongkrak nama kami di mata masyarakat, khususnya di Sumatera Barat sebagai perusahaan penyelenggara umrah terpercaya.

Alhamdulillah, sejauh perusahaan ini berdiri, kami belum pernah batal memberangkatkan jamaah ke tanah suci untuk menunaikan ibadah umrah. Dan

pada Juni 2016, berdasarkan keputusan Kementrian Agama RI dengan nomor 382 Tahun 2016, perusahaan kami memiliki izin.

4.2 Visi dan Misi PT Penjuru Wisata Negri

4.2.1 Visi

Menjadi Biro Perjalanan Wisata dan Penyelenggara Umrah yang Amanah dan Profesional, dengan Jaringan Pemasaran Terluas di Indonesia.

Bila fungsi dari visi ini tercapai maka PT Penjuru Wisata Negri menjadi pusat penyelenggara perjalanan haji/umrah bagi masyarakat dan semakin berkembang sehingga mampu menjadi pilihan utama bagi masyarakat Pekanbaru.

4.2.2 Misi

Untuk mendukung visi tersebut, PT Penjuru Wisata Negri menetapkan misi sebagai berikut:

1. Memastikan dan terus meningkatkan standar pelayanan.
2. Selalu mengedepankan inovasi dalam produk dan pemasaran.
3. Memberikan jaminan keamanan dan kepastian keberangkatan kepada calon jamaah umrah.
4. Menanamkan dan mengimplementasikan nilai-nilai dakwah dalam setiap aktivitas perusahaan.

4.2.3 Moto

Keamanan dan Kenyamanan”

Prinsip penyelenggaraan umrah kami selalu mengedepankan keamanan, kepastian, dan kenyamanan keberangkatan dan penyelenggaraan ibadah umrah jamaah.

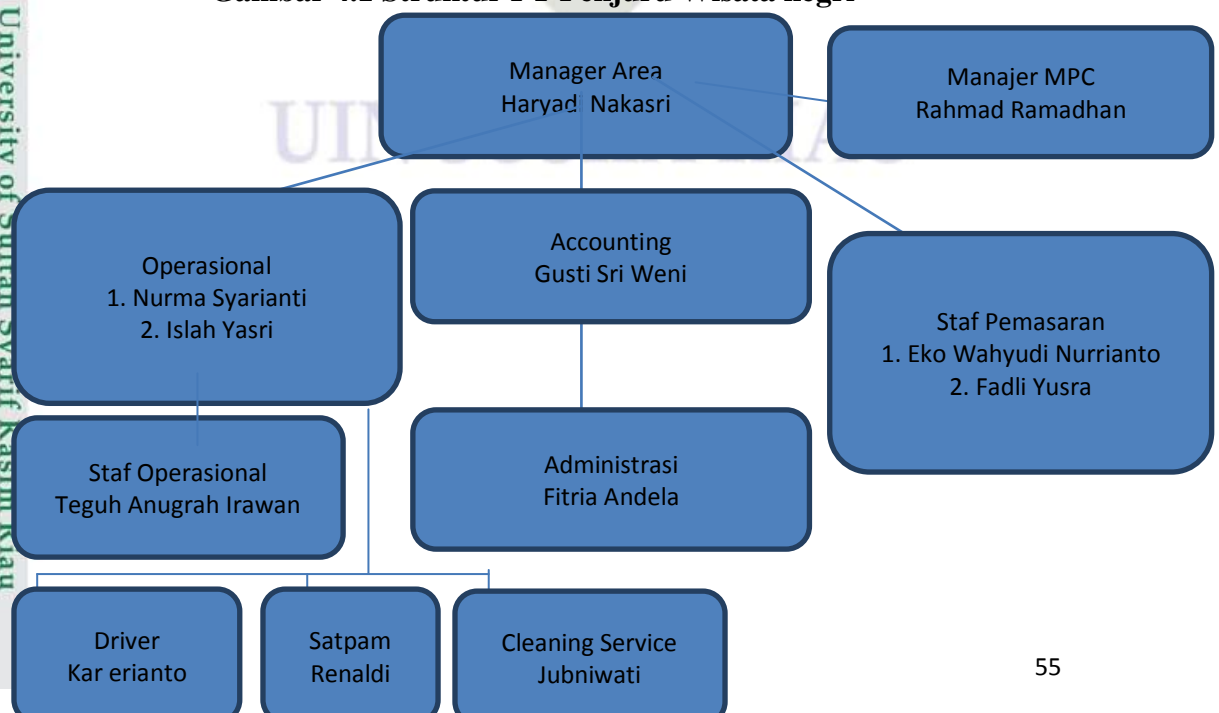
Keamanan” kami artikan amanah dalam mengelola keuangan perusahaan atau

amanah dalam mengelola pembayaran dana/biaya umrah jamaah. Perusahaan hanya meminta uang muka kepada jamaah dan meminta pelunasan 45 hari sebelum keberangkatan. Kami tidak pernah membuat program umrah berjangka 1 atau 2 tahun dan meminta pelunasan jauh-jauh hari sebelum keberangkatan. “Kepastian” kami definisikan dengan keakuratan/ketepatan jadwal keberangkatan dengan perencanaan. Perusahaan berusaha sekuat tenaga untuk tidak pernah mengubah jadwal keberangkatan yang telah dipilih jamaah. Adapun “kenyamanan” adalah kata yang mewakili keinginan kami untuk selalu memberikan fasilitas dan pelayanan melebihi keinginan/harapan calon jamaah umrah.

4.3 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan suatu bentuk dari hubungan yang mempunyai sifat dinamis, dapat menyesuaikan diri pada perusahaan serta di ciptakan oleh manusia untuk mencapai suatu yang diperhitungkan. Adapun Struktur pada PT Penjuru Wisata negri.

Gambar 4.1 Struktur PT Penjuru Wisata negri



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Secara deskriptif tanggapan responden terhadap variabel Bukti Fisik (X1) sebesar 75,1% dan termasuk kedalam kategori setuju. Yang artinya Bukti Fisik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) (Studi Kasus Pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru).
2. Secara deskriptif tanggapan responden terhadap variabel Kehandalan (X2), sebesar 73,05% dan termasuk kedalam kategori setuju. Yang berarti Kehandalan (X2) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadapKepuasan Konsumen (Y) (Studi Kasus Pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru).
3. Secara deskriptif tanggapan responden terhadap variabel Daya Tanggap (X3),sebesar75,25% dan termasuk kedalam kategori setuju. Hal ini berarti Daya Tanggap (X3) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) (Studi Kasus Pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru).
4. Secara deskriptif tanggapan responden terhadap variabel Jaminan (X4), sebesar70,27% dan termasuk kedalam kategori setuju. Hal ini berarti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Jaminan (X4) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) (Studi Kasus Pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru).
5. Secara deskriptif tanggapan responden terhadap variabel Empati (X5), sebesar 75,47% dan termasuk kedalam kategori setuju. Hal ini berarti Empati (X5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) (Studi Kasus Pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru).
 6. Secara Simultan, Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empaty*) memiliki pengaruh signifikan dan positif secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru).
 7. Dari hasil penelitian pengaruh variable-variabel terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan maka dapat disimpulkan bahwa F hitung sebesar 27,313 dengan signifikansi 0,000. F tabel dapat diperoleh dari F tabel statistik sebesar 2,32. Dengan demikian diketahui F hitung (27,313) > F tabel (2,32) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, artinya pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empaty*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.
 8. Dari hasil penelitian pengaruh variable-variabel terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Bukti Fisik (*Tangibles*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*Empaty*) signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru. Sedangkan variabel Kehandalan (*Realibility*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PT Penjuru Wisata Negri Pekanbaru.

9. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) Nilai Adjusted R Square sebesar 0,583 atau 58,3%, yang menunjukkan bahwa variabel keputusan pembelian dipengaruhi kuat oleh variable pengetahuan konsumen, persepsi kualitas, dan kesadaran halal. Sementara sisanya 41,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di kemukakan sebelumnya, maka untuk meyakinkan konsumen terhadap Kepuasan Konsumen disarankan sebagai berikut:

Adapun saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

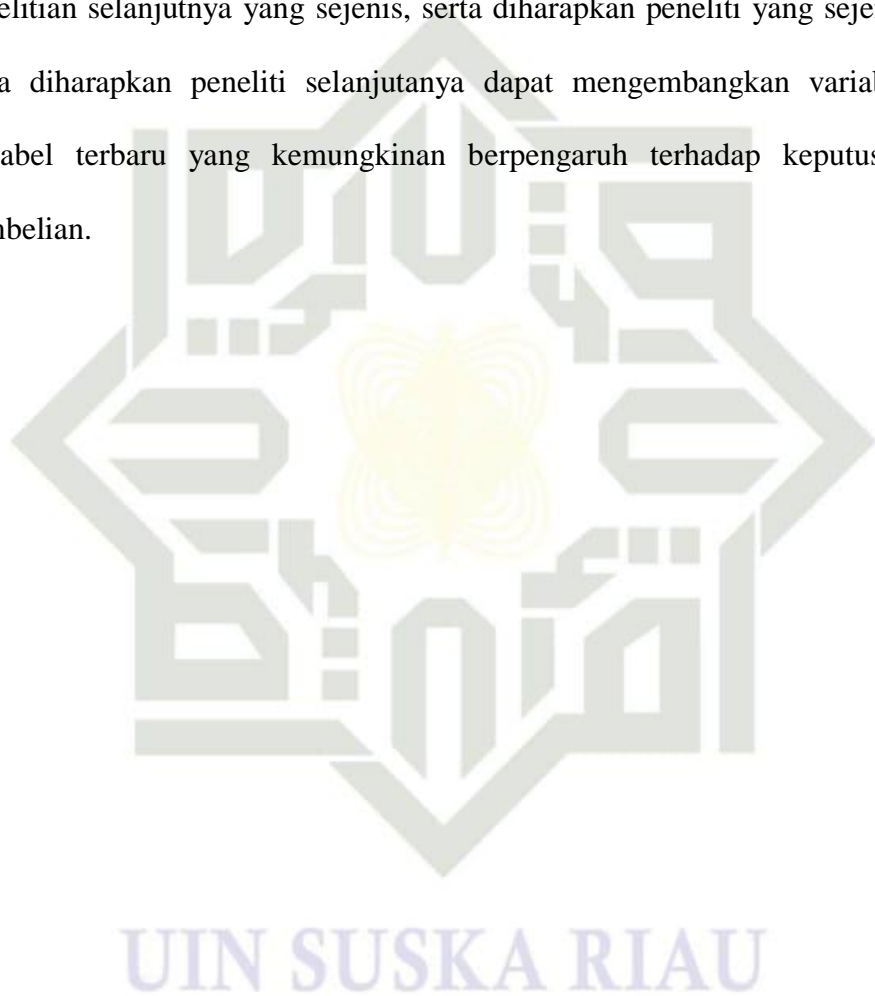
1. Saran bagi Objek Penelitian: Pihak manajemen PT Penjuru Wisata Negri sebaiknya memprioritaskan variabel Bukti Fisik, Jaminan, dan Empati dengan meningkatkan kualitas pelayanan Hotel. Dalam hal ini khususnya meningkatkan fasilitas Travel yang lebih modern.
2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya: Menambah variabel independen lainnya seperti yang diungkapkan oleh (**Zeithaml 2009**) bahwa persepsi ekuitas keadilan, emosi konsumen, dan atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan layanan yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Selain itu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan tema yang sama akan tetapi di industri bisnis yang berbeda agar menambah jumlah referensi untuk penelitian dibidang kualitas layanan dan kepuasankonsumen.

3. penelitian selanjutnya yang sejenis, serta diharapkan peneliti yang sejenis serta diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel variabel terbaru yang kemungkinan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.



Daftar Pustaka

Q.S Ali Imran 159

Q.S Al-Baqarah 267

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A.2011.*Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Nasution, N, M.2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia

Sugiono, 2016.*Metode Penelitian manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Liptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Al Arif, M Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Sulkyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan Teori & Aplikasi dengan Spss*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.

Dr. Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Banten: Penerbit Andi.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Panjaitan, Januar Efendi dan Yuliati, Ai Lili.2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jne Cabang Bandung*.DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No.2, September 2016

Putri Vini Anggraini dan Fatmasari, Dewi. 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang*. Majalah

Ilmiah Inspiratif, Vol. 3 No. 5 Januari 2018

Manoppo, Ferninda. 2013. *Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal.1341-1348.

Andayani, Dwi Aliyyah Dan Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (Jab) Vol. 51 No. 2 Oktober 2017.

Ni Made Arie Sulistyawati Dan Ni Ketut Seminari. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8, 2015 : 2318-2332

Kepada Yth:

Responden

Di tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb

Dengan Hormat,

Dalam rangka untuk penelitian skripsi Program Sarjana Strata 1 (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau bersama ini saya:

Nama : Andika Wahyu Pradana

NIM 11571103046

Jurusan : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Penjuru Wisata Negeri

Untuk itu saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang terlampir. Kesediaan bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini menentukan hasil dari penelitian yang saya lakukan. Sesuai dengan etika penelitian data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr.Wb

Hormat Saya,

Andika Wahyu Pradana

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____

Alamat : _____

Pekerjaan : _____

Pendidikan terakhir : _____

No. Hp : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ ≤ 25 tahun ☐ >40-55 tahun
☐ >25-40 tahun ☐ > 55 tahun

2. DAFTAR PERNYATAAN

Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu yang paling sesuai menurut anda dari pernyataan yang tersedia dibawah ini dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia. Penilaian dilakukan sebagai berikut:

Kriteria Penilaian:

No	Pernyataan	Bobot/Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. PERNYATAAN

INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN

Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

No	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
	Bentuk bangunan eksterior PT. Penjuru Wisata Negri dalam keadaan baik dan menarik					
	Bentuk bangunan interior PT. Penjuru Wisata Negri dalam keadaan baik dan menarik					
3	PT. Penjuru Wisata Negri menyediakan Sarana (perlengkapan haji/umrah, transportasi dan penginapan) dalam perjalanan haji/umrah.					
4	PT. Penjuru Wisata Negri menyediakan Prasarana (gedung registrasi, pesawat, hotel, kabbah) dalam perjalan haji/umrah					
	Karyawan PT Penjuru Wisata Negri ramah dan professional dalam melayani konsumen.					
	Karyawan PT. Penjuru Wisata Negri berpenampilan rapi					
	Penggunaan internet di PT Penjuru Wisata Negri jelas, dan memudahkan .					
	Penggunaan alat bantu seperti situs perusahaan PT. Penjuru Wisata Negri jelas dan memudahkan.					

Dimensi Reliability (Keandalan)

No	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT Penjuru Wisata Negri memberikan saran pilihan paket					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

haji/umrah kepada konsumen dengan cermat dan tepat sesuai kebutuhan.

PT Penjuru Wisata Negri memberikan kebutuhan konsumen selama persiapan haji/umrah dengan cermat

PT. Penjuru Wisata Negri memberikan pelayanan manasik haji/umrah tepat waktu.

PT Penjuru Wisata Negri menyampaikan layanan sesuai dengan pilihan paket haji/umrah

Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya(pengaturan jadwal sewa)

PT. Penjuru Wisata Negri memberikan Pelayanan haji/umrah sesuai prosedur dan memuaskan

PT Penjuru Wisata Negri menjaga rahasia dari dokumen konsumen haji/umrah

PT. Penjuru Wisata Negri menyimpan catatan dan data konsumen haji/umrah .

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

No	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
	PT. Penjuru Wisata Negri cepat dan tanggap dalam merespon keinginan konsumen haji/umrah					
	PT. Penjuru Wisata Negri siap merespon kebutuhan konsumen selama perjalanan haji/umrah.					
	PT Penjuru Wisata Negri memberikan pelayanan secara cepat dan tepat saat pendaftaran haji/umrah					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

PT. Penjuru Wisata Negri akan memberitahu pelanggan secara pasti kapan keberangkatan haji/umrah.					
PT Penjuru Wisata Negri bersedia untuk membantu konsumen selama persiapan haji/umrah					
PT Penjuru Wisata Negri bersedia untuk membantu konsumen selama perjalanan haji/umrah.					
PT Penjuru Wisata Negri merespon dengan baik dan tepat dalam melayani keluhan pelanggan selama persiapan haji/umrah					
PT Penjuru Wisata Negri merespon dengan baik dan tepat dalam melayani keluhan pelanggan selama perjalanan haji/umrah					

Dimensi Assurance (Jaminan)

No	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	PT. Penjuru Wisata Negri terampil dan tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya melayani konsumen haji/umrah.					
2	PT. Penjuru Wisata Negri memiliki jaminan pengetahuan yang memadai tentang perjalanan haji/umrah					
3	Konsumen PT. Penjuru Wisata Negri merasa aman dalam bertransaksi.					
4	Konsumen PT Penjuru Wisata Negri merasa aman dengan penyimpanan dan kerahasiaan dokumen data diri.					
5	PT Penjuru Wisata Negri memberikan jaminan kepastian					

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

biaya dalam perjalanan ibadah haji/umrah					
PT Penjuru Wisata Negri memberikan jaminan kepastian biaya tambahan selama persiapan haji/umrah					
PT. Penjuru Wisata Negri secara konsisten melayani konsumen dengan sopan selama persiapan dan perjalanan haji/umrah					
PT. Penjuru Wisata Negri selalu melayani dengan sepenuh hati selama persiapan dan perjalanan haji/umrah					

Dimensi Empathy (Empati)

No	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	PT. Penjuru Wisata Negri memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen haji/umrah.					
	PT. Penjuru Wisata Negri lebih mengutamakan kepentingan konsumen dalam mempersiapkan perjalanan haji/umrah					
	PT Penjuru Wisata Negri melayani dengan sikap ramah selama persiapan haji/umrah					
	PT Pejuru Wisata Negri melayani dengan sikap ramah selama perjalanan haji/umrah					
	PT Penjuru Wisata Negri melayani dengan sikap sopan santun selama persiapan haji/umrah					
	PT Penjuru Wisata Negri melayani dengan sikap sopan santun selama perjalanan haji/umrah					



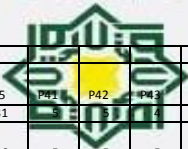
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT Penjuru Wisata Negri melayani konsumen haji/umrah sesuai dengan waktu beroperasi jam kerja.					
PT Penjuru Wisata Negri memberikan jangka waktu pelunasan haji/umrah sesuai dengan kesanggupan konsumen.					

INDIKATOR KEPUASAN KONSUMEN

No	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Penjuru Wisata Negri					
2	Saya merasa puas dengan produk jasa yang diberika oleh PT Penjuru Wisata Negri					
3	Saya merasa puas dengan kinerja pengurus PT. Penjuru Wisata Negri					
Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Saya merasa puas dengan respon karyawan di PT Penjuru Wisata Negri					
	Saya bersedia untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa yang adadi PT. Penjuru Wisata Negri					
	Saya bersedia merekomendasikan jasa PT. Penjuru Wisata Negri kepada kerabat atau keluarga.					



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	X2	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	X3	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	X4	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	X5	P41	P42	P43	P44	P45	P46	Y	
1	Laki - Laki	<20 tahun	Wiraswasta	4	4	4	5	5	4	4	5	35	4	4	3	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	31	4	4	3	4	4	25
2	Laki - Laki	41-60 Tahun	Swasta	4	4	5	5	5	4	5	5	37	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	31	4	4	3	4	4	30
3	Perempuan	21-40 Tahun	Swasta	4	4	3	3	4	5	5	5	33	3	3	3	4	5	5	4	4	31	4	4	3	3	4	4	3	3	28	3	3	3	3	3	4	4	3	26	4	4	3	5	4	3	5	4	32	3	4	3	4	4	22		
4	Perempuan	21-40 Tahun	Swasta	4	4	4	4	3	5	4	5	33	3	3	4	4	4	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	4	4	4	5	30	4	5	5	4	3	4	3	4	32	5	5	4	4	3	4	25		
5	Perempuan	41-60 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	5	4	4	5	5	35	4	3	4	4	4	4	5	4	32	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	3	4	4	4	4	4	3	30	3	3	3	4	4	4	3	4	28	4	5	4	4	4	4	25	
6	Perempuan	21-40 Tahun	PNS	4	4	4	4	5	5	4	5	35	4	4	4	4	3	4	3	4	30	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	4	5	4	3	3	4	3	30	4	4	4	2	3	4	21		
7	Perempuan	21-40 Tahun	Swasta	4	4	4	4	3	5	4	5	33	3	3	3	4	2	3	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	3	21		
8	Laki - Laki	21-40 Tahun	Wiraswasta	4	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	2	30	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	4	4	3	30	5	5	5	5	3	3	2	3	31	4	4	4	3	3	4	22		
9	Laki - Laki	21-40 Tahun	Swasta	5	5	5	4	5	5	5	5	39	3	3	3	5	4	5	4	4	31	5	5	5	4	5	5	5	4	38	3	3	3	3	4	4	4	5	29	4	4	4	4	5	4	5	4	34	5	4	5	4	4	4	26	
10	Laki - Laki	<20 Tahun	Pelajar	4	4	4	4	5	5	4	5	35	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	5	5	4	4	4	4	5	35	5	5	5	4	4	5	28		
11	Perempuan	21-40 Tahun	PNS	4	4	4	4	3	4	4	5	32	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	5	4	4	5	26		
12	Perempuan	41-60 Tahun	IRT	4	4	4	4	3	4	4	5	32	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	3	4	22		
13	Perempuan	41-60 Tahun	IRT	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	4	4	4	3	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	3	4	23			
14	Laki - Laki	21-40 Tahun	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3	3	2	3	4	4	5	4	28	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	2	3	2	3	21	5	5	4	4	3	4	4	5	34	3	2	3	4	3	4	19		
15	Perempuan	21-40 Tahun	IRT	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	5	5	4	5	4	5	4	36	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	5	4	4	35	5	4	5	5	4	4	5	4	36	4	5	4	3	4	5	25		
16	Perempuan	<20 Tahun	Mahasiswa	5	5	4	4	3	3	3	5	32	4	4	4	5	4	4	3	4	32	5	5	4	4	5	5	4	4	36	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	4	4	4	4	4	24	
17	Laki - Laki	41-60 Tahun	Swasta	4	4	4	4	4	5	3	4	32	4	4	4	4	3	3	3	28	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	3	4	4	23			
18	Laki - Laki	41-60 Tahun	Wiraswasta	3	3	4	4	5	5	4	5	33	3	3	3	3	4	4	5	4	29	3	3	4	4	3	3	4	28	3	3	3	3	3	3	2	3	23	4	4	5	4	4	4	4	3	32	3	3	3	3	4	5	21		
19	Perempuan	21-40 Tahun	IRT	4	4	4	4	4	3	5	5	33	5	4	4	4	4	3	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	5	3	5	4	4	34	5	4	4	3	3	3	3	4	29	5	5	5	4	3	4	26		
20	Perempuan	21-40 Tahun	IRT	4	5	4	4	4	3	5	4	33	4	4	4	4	2	3	4	4	29	4	5	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	24		
21	Perempuan	41-60 Tahun	IRT	4	4	5	4	4	4	3	3	31	4	4	3	4	5	5	4	5	34	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	3	4	3	4	4	30	4	5	3	4	4	5	4	2	31	3	3	4	4	2	3	19			
22	Laki - Laki	41-60 Tahun	Swasta	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	3	5	4	33	4	5	4	4	4	5	4	34	4	4	4	4	3	3	3	3	28	5	4	5	4	3	4	4	3	32	4	4	4	3	4	4	23		
23	Perempuan	41-60 Tahun	IRT	4	4	4	4	3	3	3	3	28	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	5	32	4	4	5	5	4	4	5	4	35	4	5	5	4	5	4	27		
24	Laki - Laki	21-40 Tahun	Swasta	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	4	5	3	4	3	4	31	5	5	4	4	5	5	4	36	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	3	3	3	4	4	2	2	25	4	4	5	4	3	5	25		
25	Perempuan	41-60 Tahun	PNS	4	4	5	4	4	3	5	4	33	4	4	4	4	2	3	3	4	28	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	4	4	4	4																					



b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

[illegible]



1. Referensi Responden

Statistics

		jeniskelamin	usia	pekerjaan
N	Valid	95	95	95
	Missing	0	0	0

jeniskelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	38	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	57	60.0	60.0	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	3	3.2	3.2	3.2
	21-40 Tahun	51	53.7	53.7	56.8
	41-60 Tahun	35	36.8	36.8	93.7
	>61 Tahun	6	6.3	6.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	16	16.8	16.8	16.8
	Swasta	42	44.2	44.2	61.1
	Wiraswasta	13	13.7	13.7	74.7
	Pelajar/Mahasiswa	2	2.1	2.1	76.8
	IRT	22	23.2	23.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

atau tinjauan suatu masalah.



2. Frekuensi

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	14.7	14.7	14.7
4	67	70.5	70.5	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	18	18.9	18.9	20.0
4	62	65.3	65.3	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	16	16.8	16.8	17.9
4	66	69.5	69.5	87.4
5	12	12.6	12.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	15	15.8	15.8	16.8
4	65	68.4	68.4	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	11	11.6	11.6	12.6
4	54	56.8	56.8	69.5
5	29	30.5	30.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	16	16.8	16.8	18.9
4	50	52.6	52.6	71.6
5	27	28.4	28.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	12	12.6	12.6	14.7
4	22	23.2	23.2	37.9
5	59	62.1	62.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	4.2	4.2	4.2
4	39	41.1	41.1	45.3
5	52	54.7	54.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU



P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	6	6.3	6.3	7.4
3	25	26.3	26.3	33.7
4	58	61.1	61.1	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.3	5.3	5.3
3	27	28.4	28.4	33.7
4	57	60.0	60.0	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	7	7.4	7.4	8.4
3	27	28.4	28.4	36.8
4	54	56.8	56.8	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	14.7	14.7	14.7
4	67	70.5	70.5	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



P13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	6.3	6.3	6.3
3	20	21.1	21.1	27.4
4	43	45.3	45.3	72.6
5	26	27.4	27.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	22	23.2	23.2	23.2
4	48	50.5	50.5	73.7
5	25	26.3	26.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	25	26.3	26.3	27.4
4	44	46.3	46.3	73.7
5	25	26.3	26.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	22	23.2	23.2	25.3
4	54	56.8	56.8	82.1
5	17	17.9	17.9	100.0
Total	95	100.0	100.0	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau tinjauan studi tentang suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



P17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	14.7	14.7	14.7
4	67	70.5	70.5	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	18	18.9	18.9	20.0
4	62	65.3	65.3	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	16	16.8	16.8	17.9
4	66	69.5	69.5	87.4
5	12	12.6	12.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	15	15.8	15.8	16.8
4	65	68.4	68.4	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber: a. Dalam karya tulis sains, akademik, ilmiah, pengajaran, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:

a.

Dalam karya tulis sains, akademik, ilmiah, pengajaran, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Dalam karya tulis sains, akademik, ilmiah, pengajaran, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



P21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	14.7	14.7	14.7
4	67	70.5	70.5	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	18	18.9	18.9	20.0
4	62	65.3	65.3	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	16	16.8	16.8	17.9
4	66	69.5	69.5	87.4
5	12	12.6	12.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	15	15.8	15.8	16.8
4	65	68.4	68.4	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber: a. Dalam karya tulis sains, akademik, ilmiah, pengajaran, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:

a. Dalam karya tulis sains, akademik, ilmiah, pengajaran, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



P25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	6	6.3	6.3	7.4
3	25	26.3	26.3	33.7
4	58	61.1	61.1	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.3	5.3	5.3
3	27	28.4	28.4	33.7
4	57	60.0	60.0	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	7	7.4	7.4	8.4
3	27	28.4	28.4	36.8
4	54	56.8	56.8	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



P28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	6	6.3	6.3	7.4
3	25	26.3	26.3	33.7
4	58	61.1	61.1	94.7
5	5	5.3	5.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.3	5.3	5.3
3	16	16.8	16.8	22.1
4	66	69.5	69.5	91.6
5	8	8.4	8.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.3	5.3	5.3
3	24	25.3	25.3	30.5
4	54	56.8	56.8	87.4
5	12	12.6	12.6	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5.3	5.3	5.3
3	27	28.4	28.4	33.7
4	57	60.0	60.0	93.7
5	6	6.3	6.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

2. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

2. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



P32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	22	23.2	23.2	25.3
4	64	67.4	67.4	92.6
5	7	7.4	7.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	15	15.8	15.8	15.8
4	54	56.8	56.8	72.6
5	26	27.4	27.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	19	20.0	20.0	20.0
4	51	53.7	53.7	73.7
5	25	26.3	26.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	16	16.8	16.8	18.9
4	52	54.7	54.7	73.7
5	25	26.3	26.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



P36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
3	16	16.8	16.8	17.9
4	55	57.9	57.9	75.8
5	23	24.2	24.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P37

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	27	28.4	28.4	30.5
4	47	49.5	49.5	80.0
5	19	20.0	20.0	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P38

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	20	21.1	21.1	23.2
4	58	61.1	61.1	84.2
5	15	15.8	15.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P39

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4.2	4.2	4.2
3	21	22.1	22.1	26.3
4	51	53.7	53.7	80.0
5	19	20.0	20.0	100.0
Total	95	100.0	100.0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



P40

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3.2	3.2	3.2
3	26	27.4	27.4	30.5
4	51	53.7	53.7	84.2
5	15	15.8	15.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	19	20.0	20.0	21.1
4	50	52.6	52.6	73.7
5	25	26.3	26.3	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	17	17.9	17.9	20.0
4	55	57.9	57.9	77.9
5	21	22.1	22.1	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	15	15.8	15.8	17.9
4	60	63.2	63.2	81.1
5	18	18.9	18.9	100.0
Total	95	100.0	100.0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



P44

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1.1	1.1	1.1
3	23	24.2	24.2	25.3
4	57	60.0	60.0	85.3
5	14	14.7	14.7	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P45

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2.1	2.1	2.1
3	26	27.4	27.4	29.5
4	51	53.7	53.7	83.2
5	16	16.8	16.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

P46

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1.1	1.1	1.1
2	2	2.1	2.1	3.2
3	15	15.8	15.8	18.9
4	60	63.2	63.2	82.1
5	17	17.9	17.9	100.0
Total	95	100.0	100.0	

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU



Gleiser

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1.	X5, X4, X1, X3, X2 ^b	.	Enter

Dependent Variable: Y

All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	.774 ^a	.600	.578	1.621

Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	358.309	5	71.662	27.265	.000 ^b
Residual	239.176	91	2.628		
Total	597.485	96			

Dependent Variable: Y

Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.056	2.298		.024	.981
X1	.198	.082	.224	2.405	.018
X2	.125	.094	.164	1.338	.184
X3	.020	.074	.031	.271	.787
X4	.197	.071	.334	2.777	.007
X5	.214	.056	.315	3.824	.000

Dependent Variable: Y

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber atau mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16.18	27.48	23.72	1.932	97
Residual	-4.656	3.597	.000	1.578	97
Std. Predicted Value	-3.902	1.947	.000	1.000	97
Std. Residual	-2.872	2.219	.000	.974	97

a. Dependent Variable: Y

Regressi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X4, X1, X3, X2 ^b	.	Enter

Dependent Variable: ABRESID

a. requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.246 ^a	.061	.009	.89305

Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

Dependent Variable: ABRESID

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4.683	5	.937	1.174	.328 ^b
Residual	72.576	91	.798		
Total	77.259	96			

Dependent Variable: ABRESID

Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X3, X2

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.120	1.266		.884	.379
X1	-.045	.045	-.142	-.996	.322
X2	.058	.052	.211	1.122	.265
X3	.066	.041	.287	1.630	.106
X4	-.033	.039	-.157	-.850	.397
X5	-.039	.031	-.159	-1.261	.210

Dependent Variable: ABRESID

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.8481	1.8054	1.2920	.22087	97
Residual	-1.74701	2.91629	.00000	.86948	97
Predicted Value	-2.010	2.325	.000	1.000	97
Residual	-1.956	3.266	.000	.974	97

Dependent Variable: ABRESID

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97304086
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.037
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



5. Relabel

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	29.04	6.615	.432	.635
2	29.11	6.670	.339	.654
3	29.11	6.414	.468	.626
4	29.07	6.367	.472	.624
5	28.87	6.452	.367	.647
6	28.97	5.967	.453	.624
7	28.59	6.351	.285	.675
8	28.54	7.230	.179	.687

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

1. Dilang mengumpuln karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber peneltian, penulisan krtik dan injuan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpuln dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel	27.13	8.026	.486	.637
2. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel	27.08	8.078	.530	.630
3. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel	27.16	7.815	.508	.630
4. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel	26.76	8.973	.397	.663
5. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel	26.82	8.531	.258	.697
6. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel	26.73	8.882	.282	.684
7. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel	26.78	8.791	.268	.689
8. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel	26.85	8.489	.389	.660

Case Processing Summary

	N	%
Valid	95	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	95	100.0

^a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	8

1. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
2. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
3. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
4. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
5. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
6. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
7. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
8. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
2. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
3. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
4. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
5. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
6. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
7. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel
8. Dianggap sebagai alat ukur yang valid dan reliabel



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	27.68	12.112	.773	.933
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	27.75	11.638	.793	.931
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	27.75	11.765	.815	.930
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	27.72	11.886	.762	.933
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	27.68	12.112	.773	.933
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	27.75	11.638	.793	.931
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	27.75	11.765	.815	.930
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	27.72	11.886	.762	.933

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	95	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	95	100.0

Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
25. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	25.96	13.402	.786	.875
26. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	25.92	14.078	.711	.882
27. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	25.99	13.308	.762	.877
28. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	25.96	13.402	.786	.875
29. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	25.78	14.663	.605	.892
30. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	25.82	14.106	.631	.890
31. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	25.92	14.716	.572	.895
32. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...	25.79	15.040	.595	.892

2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...



Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	95	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	95	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
33	27.65	10.931	.459	.781
34	27.71	11.040	.403	.789
35	27.72	10.376	.525	.771
36	27.73	10.563	.487	.777
37	27.89	10.202	.538	.769
38	27.86	10.566	.532	.770
39	27.87	9.984	.571	.763
40	27.95	10.348	.522	.771

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	95	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	95	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	6

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

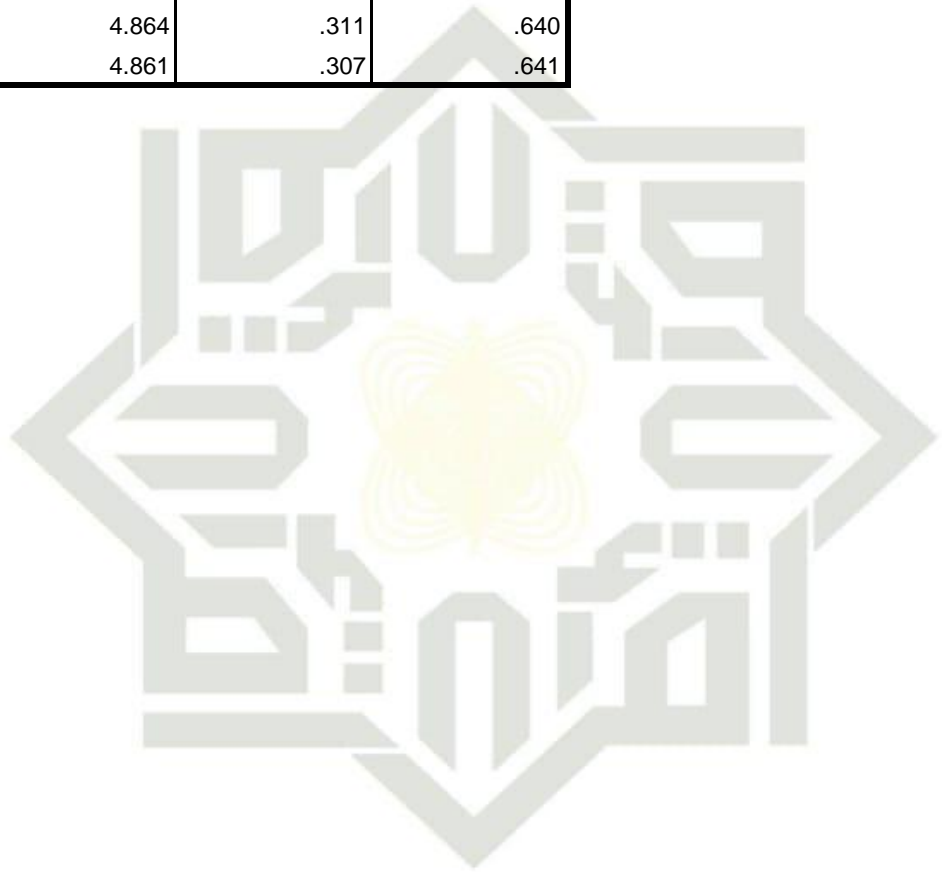


Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	19.67	4.541	.429	.596
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	19.72	4.461	.475	.579
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipaparkan di publikasi lain tanpa izin UIN Suska Riau.	19.73	4.605	.463	.585
4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipaparkan di publikasi lain tanpa izin UIN Suska Riau.	19.83	4.971	.331	.631
5. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipaparkan di publikasi lain tanpa izin UIN Suska Riau.	19.86	4.864	.311	.640
6. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipaparkan di publikasi lain tanpa izin UIN Suska Riau.	19.77	4.861	.307	.641

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



6. Validitas

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X1
P1	Pearson Correlation	1	.697**	.605**	.494**	.000	.213*	-.024	-.168	.581**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	1.000	.038	.814	.104	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P2	Pearson Correlation	.697**	1	.585**	.549**	-.078	-.013	-.093	-.059	.523**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.453	.899	.370	.573	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P3	Pearson Correlation	.605**	.585**	1	.707**	.028	.136	.016	-.094	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.788	.188	.874	.366	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P4	Pearson Correlation	.494**	.549**	.707**	1	.095	.153	.008	-.015	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.359	.140	.938	.885	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P5	Pearson Correlation	.000	-.078	.028	.095	1	.587**	.439**	.219*	.559**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.453	.788	.359		.000	.000	.033	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P6	Pearson Correlation	.213*	-.013	.136	.153	.587**	1	.343**	.286**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.038	.899	.188	.140	.000		.001	.005	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P7	Pearson Correlation	-.024	-.093	.016	.008	.439**	.343**	1	.397**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.814	.370	.874	.938	.000	.001		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P8	Pearson Correlation	-.168	-.059	-.094	-.015	.219*	.286**	.397**	1	.372**
	Sig. (2-tailed)	.104	.573	.366	.885	.033	.005	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X1	Pearson Correlation	.581**	.523**	.619**	.625**	.559**	.645**	.531**	.372**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95

*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

an*kritik atau tinjauan suatu masalah.



Correlations

		P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	X2
P9	Pearson Correlation	1	.681**	.706**	.400**	.047	.085	.044	.035	.648**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.649	.415	.675	.736	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P10	Pearson Correlation	.681**	1	.693**	.404**	.056	.000	.111	.181	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.592	.996	.284	.079	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P11	Pearson Correlation	.706**	.693**	1	.511**	-.006	.063	.059	.107	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.950	.543	.571	.300	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P12	Pearson Correlation	.400**	.404**	.511**	1	.023	.028	.051	.223*	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.828	.791	.620	.030	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P13	Pearson Correlation	.047	.056	-.006	.023	1	.528**	.210*	.202	.496**
	Sig. (2-tailed)	.649	.592	.950	.828		.000	.041	.050	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P14	Pearson Correlation	.085	.000	.063	.028	.528**	1	.081	.286**	.476**
	Sig. (2-tailed)	.415	.996	.543	.791	.000		.437	.005	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P15	Pearson Correlation	.044	.111	.059	.051	.210*	.081	1	.537**	.477**
	Sig. (2-tailed)	.675	.284	.571	.620	.041	.437		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P16	Pearson Correlation	.035	.181	.107	.223*	.202	.286**	.537**	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.736	.079	.300	.030	.050	.005	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X2	Pearson Correlation	.648**	.671**	.672**	.534**	.496**	.476**	.477**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak mengutip kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau



Correlations

		P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	X3
P17	Pearson Correlation	1	.697**	.605**	.494**	1.000**	.697**	.605**	.494**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P18	Pearson Correlation	.697**	1	.585**	.549**	.697**	1.000**	.585**	.549**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P19	Pearson Correlation	.605**	.585**	1	.707**	.605**	.585**	1.000**	.707**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P20	Pearson Correlation	.494**	.549**	.707**	1	.494**	.549**	.707**	1.000**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P21	Pearson Correlation	1.000**	.697**	.605**	.494**	1	.697**	.605**	.494**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P22	Pearson Correlation	.697**	1.000**	.585**	.549**	.697**	1	.585**	.549**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P23	Pearson Correlation	.605**	.585**	1.000**	.707**	.605**	.585**	1	.707**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P24	Pearson Correlation	.494**	.549**	.707**	1.000**	.494**	.549**	.707**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X3	Pearson Correlation	.826**	.847**	.862**	.822**	.826**	.847**	.862**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Teknik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Correlations

		P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	X4
P25	Pearson Correlation	1	.681**	.706**	1.000**	.385**	.493**	.401**	.441**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P26	Pearson Correlation	.681**	1	.693**	.681**	.434**	.424**	.440**	.419**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P27	Pearson Correlation	.706**	.693**	1	.706**	.547**	.515**	.446**	.408**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P28	Pearson Correlation	1.000**	.681**	.706**	1	.385**	.493**	.401**	.441**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P29	Pearson Correlation	.385**	.434**	.547**	.385**	1	.568**	.482**	.501**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P30	Pearson Correlation	.493**	.424**	.515**	.493**	.568**	1	.446**	.501**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P31	Pearson Correlation	.401**	.440**	.446**	.401**	.482**	.446**	1	.551**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P32	Pearson Correlation	.441**	.419**	.408**	.441**	.501**	.501**	.551**	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X4	Pearson Correlation	.847**	.785**	.832**	.847**	.698**	.730**	.674**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Correlations

		P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	X5
P33	Pearson Correlation	1	.416**	.396**	.173	.228*	.319**	.282**	.314**	.594**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.094	.027	.002	.006	.002	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P34	Pearson Correlation	.416**	1	.232*	.257*	.204*	.200	.319**	.259*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000		.024	.012	.047	.052	.002	.011	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P35	Pearson Correlation	.396**	.232*	1	.493**	.309**	.341**	.281**	.342**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024		.000	.002	.001	.006	.001	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P36	Pearson Correlation	.173	.257*	.493**	1	.290**	.343**	.379**	.281**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.094	.012	.000		.004	.001	.000	.006	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P37	Pearson Correlation	.228*	.204*	.309**	.290**	1	.550**	.442**	.407**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.027	.047	.002	.004		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P38	Pearson Correlation	.319**	.200	.341**	.343**	.550**	1	.375**	.270**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.002	.052	.001	.001	.000		.000	.008	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P39	Pearson Correlation	.282**	.319**	.281**	.379**	.442**	.375**	1	.481**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.006	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
P40	Pearson Correlation	.314**	.259*	.342**	.281**	.407**	.270**	.481**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.002	.011	.001	.006	.000	.008	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X5	Pearson Correlation	.594**	.553**	.660**	.629**	.676**	.657**	.704**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Corr
elati
ons**

		P41	P42	P43	P44	P45	P46	Y
P41	Pearson Correlation	1	.597**	.475**	.102	.033	.129	.646**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.323	.749	.214	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
P42	Pearson Correlation	.597**	1	.553**	.047	.064	.190	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.653	.539	.065	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
P43	Pearson Correlation	.475**	.553**	1	.195	.109	.088	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.058	.291	.395	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
P44	Pearson Correlation	.102	.047	.195	1	.467**	.237*	.551**
	Sig. (2-tailed)	.323	.653	.058		.000	.021	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
P45	Pearson Correlation	.033	.064	.109	.467**	1	.336**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.749	.539	.291	.000		.001	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
P46	Pearson Correlation	.129	.190	.088	.237*	.336**	1	.554**
	Sig. (2-tailed)	.214	.065	.395	.021	.001		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	.646**	.676**	.656**	.551**	.556**	.554**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



Tabel Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Tabel Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

df \ t	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Tabel Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

df \ t	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Tabel Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

df \ t	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Tabel Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

UIN SUSKA RIAU

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



df untuk
penyebut
(N2)

df untuk pembilang (N1)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71

Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

$df = 1 - 200$

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

UIN SUSKA RIAU

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
		0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
		0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000	
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990	
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911	
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741	
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509	
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249	
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983	
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721	
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470	
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233	
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010	
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800	
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604	
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419	
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247	
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084	
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932	
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788	
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652	
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524	
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402	
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287	
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178	
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074	
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974	
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880	
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790	
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703	
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620	
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541	
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465	
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392	
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322	
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254	
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189	
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126	
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066	
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007	
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950	
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896	
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843	
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791	
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742	
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694	
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647	
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601	
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557	
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514	
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473	
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432	

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2998/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 24 April 2019 M
18 Sya'ban 1440 H

Kepada
Yth. Astuti Meflinda, SE, MM
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Andika Wahyu Pradana
NIM : 11571103046
Jurusan : Manajemen
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Penjuru Wisata Negri Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudarasebagai pembimbingdalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas. Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 196903 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/3128/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 30 April 2019 M
24 Sya'ban 1440 H

Kepada
Yth. Pimpinan
PT. Penjuru Wisata Negri
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau :

Nama : Andika Wahyu Pradana
NIM. : 11571103046
Jurusan : Manajemen
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.
Penjuru Wisata Negri Pekanbaru" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Drs. H. Mugh. Sa'd HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Andika Wahyu Pradana, kelahiran Manggala 28 Juni 1996, alamat tempat tinggal Dusun Geronggang RT 003 RW 001 Desa Sakayan Sakayan Kecamatan Kemuning Kabupaten Indragiri Hilir. Merupakan anak pertama dari Bapak Zulkarnain dan Ibu Sekar Sari dari dua bersaudara. Menamatkan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2009 di SDN 010 Keritang Hulu.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di MTs Hizbul Wathan Desa Keritang dan menamatkan pendidikan pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di MA Hizbul Wathan Desa Keritang dan menamatkan pendidikan pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tepatnya pada jurusan Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Pemasaran dan menamatkan pendidikan pada tahun 2019. Pada tanggal 07 Oktober 2019 penulis mengikuti dan lulus ujian Oral Comprehensive pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Predikat Kelulusan **Memuaskan**.